

ANALISIS MUTU PELAYANAN PENDIDIKAN (STUDI KASUS DI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI DAN
BISNIS UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL
“VETERAN” JAWA TIMUR)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Dan Bisnis Program Studi Akuntansi



Diajukan Oleh :
PATRIA DWI KURNIA
1013010126/FEB/EA

Kepada
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR
2014

ANALISIS MUTU PELAYANAN PENDIDIKAN (STUDI KASUS DI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI DAN
BISNIS UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL
“VETERAN” JAWA TIMUR)

SKRIPSI



Diajukan Oleh :
PATRIA DWI KURNIA
1013010126/FEB/EA

Kepada
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR
2014

LEMBAR PENGESAHAN

USULAN PENELITIAN

ANALISIS MUTU PELAYANAN PENDIDIKAN (Studi Kasus di Program Studi
Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pembangunan
Nasional “Veteran” Jawa Timur)

Yang diajukan :

Patria Dwi Kurnia
1013010126/FEB/EA

Telah disetujui untuk diseminarkan oleh

Pembimbing Utama

Drs. Ec. Munari, MM
19610402 198803 1001

Tanggal : 16 Juni 2014 NIP.

Mengetahui
Ketua Program Studi

DR. Hero Priono, SE, M.Si, AK, CA
NIP. 19611011 199203 1001

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS MUTU PELAYANAN PENDIDIKAN (Studi Kasus di Program Studi
Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pembangunan
Nasional “Veteran” Jawa Timur)

Yang diajukan :

Patria Dwi Kurnia
1013010126/FEB/EA

Telah disetujui untuk Ujian Lisan oleh

Pembimbing Utama

Drs. Ec. Munari, MM
NIP. 19610402 198803 1 001

Tanggal :

Mengetahui
Wakil Dekan I

Drs. Ec. Rahman A. Suwaidi, M.Si
NIP. 19600330 198603 1001

SKRIPSI

ANALISIS MUTU PELAYANAN PENDIDIKAN (STUDI KASUS DI PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR)

Disusun Oleh :

Patria Dwi Kurnia
1013010126/FEB/EA

Telah dipertahankan dihadapan
dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Pada tanggal 28 November 2014

Pembimbing :
Pembimbing Utama

Tim Penguji :
Ketua

Drs. Ec. Munari, MM
NIP. 19610402 198803 1001

DR. Hero Priono, SE, M.Si, AK, CA
NIP. 19611011 199203 1001

Sekretaris

Drs. Ec. Munari, MM
NIP. 19610402 198803 1001

Anggota

Dra. Ec. Erry Andaniwati, M. Aks
NIP. 19591223 199203 2001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”
Jawa Timur

Prof. Dr. Syamsul Huda, SE, MT
NIP. 19590828 199003 1001

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna memenuhi segala persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana Ekonomi (SE) Progdi Akuntansi dalam jenjang strata satu fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dengan judul “Analisis Mutu Pelayanan Pendidikan (Studi Kasus di Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur)”.

Dalam menulis skripsi ini, penulis telah mendapatkan bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan motivasi, bimbingan, saran serta dorongan moril yang baik langsung maupun tidak langsung sampai terselesainya penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Prof. Dr. Drs. Ec. Syamsul Huda, MT selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Drs. Ec. Rahman A. Suwaidi, M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Dr. Hero Priono, SE, M.Si, AK, CA selaku Kepala Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

5. Bapak Drs. Ec. Munari, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, masukan dan dorongan yang sangat berharga serta kesabaran dan perhatiannya dalam penyusunan penelitian ini.
6. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah mendidik penulis selama menjadi mahasiswa.
7. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada keluarga terutama kedua orang tua dan kakak karena telah memberikan kasih sayang, doa, dukungan dan semangat baik materi maupun moril sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Terima kasih kepada Pipit Widya atas segala motivasi, semangat, waktu, serta nasehat yang telah diberikan sehingga penulis bias menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan penuh semangat.
9. Dan terima kasih kepada para sahabat terdekat dan sahabat seperjuangan Program Studi Akuntansi yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas dukungan dan semangat kalian.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca. Amin.

Surabaya, Oktober 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR HALAMAN PENGESAHAN	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Hasil Penelitian Terdahulu.....	11
2.2. Landasan Teori.....	16
2.2.1. Pengertian Pendidikan.....	16
2.2.2. Jasa.....	17

2.2.2.1. Pengertian Jasa.....	17
2.2.2.2. Kategori Bauran Jasa.....	18
2.2.2.3. Karakteristik Jasa.....	19
2.2.2.4. Karakteristik Jasa Perguruan Tinggi.....	22
2.2.2.5. Klasifikasi Jasa.....	23
2.2.3. Kualitas	25
2.2.3.1. Pengertian Kualitas.....	25
2.2.3.2. Karakteristik Kualitas Jasa.....	26
2.2.4. Mahasiswa.....	31
2.2.4.1. Pengertian Mahasiswa.....	31
2.2.4.2. Ciri-ciri Mahasiswa.....	32
2.2.5. Keandalan (Reliability).....	32
2.2.6. Daya Tanggap (Responsiveness).....	33
2.2.7. Jaminan (Assurance).....	33
2.2.8. Empati (Empahty).....	34
2.2.9. Kepuasan.....	35
2.2.9.1. Pengertian Kepuasan.....	35
2.2.9.2. Kepuasan Mahasiswa.....	36
2.2.10. Teori yang Membahas Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	37
2.2.11. Pengaruh Keandalan (Reliability) Terhadap Kepuasan Mahasiswa..	38

2.2.12. Pengaruh daya Tanggap (Responsiveness) Terhadap Kepuasan Mahasiswa.. ..	39
2.2.13. Pengaruh Jaminan (Assurance) Terhadap Kepuasan Mahasiswa.. ..	40
2.2.14. Pengaruh Empati (Empathy) Terhadap Kepuasan Mahasiswa.. ..	41
2.3. Kerangka Pikir.....	43
2.4. Hipotesis	44
 BAB III : METODE PENELITIAN	 45
3.1. Objek Penelitian	45
3.2. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	45
3.2.1. Definisi Operasional	45
3.2.2. Pengukuran Variabel	47
3.3. Populasi, Sampel dan Teknik Penentuan Sampel	49
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.4.1. Jenis Data	51
3.4.2. Sumber Data.....	51
3.4.3. Pengumpulan Data.....	52
3.5. Uji Kualitas Data	53
3.5.1. Uji Validitas.....	53
3.5.2. Uji Reliabilitas.....	53

3.5.3. Uji Normalitas.....	54
3.6. Teknik Analisis dan Uji	
Hipotesis.....	54
3.6.1. Uji Asumsi Klasik.....	54
3.6.2. Teknik Analisis Regresi Linier Berganda.....	57
3.6.3. Uji Hipotesis.....	58
 BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 62
4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	62
4.1.1. Sejarah Umum Universitas Pembangunan Nasional	
“Veteran” Jawa Timur	62
4.1.2. Visi, Misi dan Tujuan	63
4.1.2.1. Visi	63
4.1.2.2. Misi	63
4.1.2.3. Tujuan.....	64
4.1.3. Riwayat Progdi Akuntansi	64
4.1.3.1. Visi Progdi Akuntansi	65
4.1.3.2. Misi Progdi Akuntansi	66
4.1.3.3. Tujuan Progdi Akuntansi.....	66
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian.....	66
4.2.1. Reliability (X ₁)	67

4.2.2. Responsiveness (X_2)	70
4.2.3. Assurance (X_3)	72
4.2.4. Empathy (X_4).....	74
4.2.5. Kepuasan Mahasiswa (Y)	75
4.3. Uji Kualitas Data	77
4.3.1. Uji Validitas	77
4.3.1.1. Hasil Uji Validitas Variabel	
Reliability (X_1)	77
4.3.1.2. Hasil Uji Validitas Variabel	
Responsiveness (X_2)	78
4.3.1.3. Hasil Uji Validitas Variabel	
Assurance (X_3)	79
4.3.1.4. Hasil Uji Validitas Variabel	
Empathy (X_4).....	80
4.3.1.5. Hasil Uji Validitas Variabel	
Kepuasan Mahasiswa (Y)	80
4.3.2. Uji Reliabilitas.....	81
4.3.3. Uji Normalitas	84
4.4. Uji Asumsi Klasik	85
4.5. Hasil Persamaan Regresi Linier Berganda.....	88
4.6. Uji Hipotesis.....	90

4.6.1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	90
4.6.2. Uji Kesesuaian Model (Uji F)	91
4.6.3. Uji Parsial (Uji t)	92
4.7. Pembahasan Hasil Penelitian	93
4.7.1. Pengaruh Reliability (X_1) Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)	94
4.7.2. Pengaruh Responsiveness (X_2) Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)	95
4.7.3. Pengaruh Assurance (X_3) Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)	96
4.7.4. Pengaruh Empathy (X_4) Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Y)	97
4.8. Perbedaan Hasil Penelitian Sekarang Dengan Hasil Penelitian Terdahulu	97
 BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....	101
5.1. Kesimpulan	101
5.2. Saran	102
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	103

“ANALISIS MUTU PELAYANAN PENDIDIKAN (STUDI KASUS DI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA
TIMUR)”.

Patria Dwi Kurnia
1013010126/FEB/EA

ABSTRAK

Pendidikan merupakan proritas utama yang mempunyai peranan penting bagi perkembangan dan kemajuan bangsa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan pendidikan.

Variabel penelitian ini adalah Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy. Sampel Penelitian ini adalah 73 mahasiswa progdi studi akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dimana jumlah sampel ini dapat diketahui dengan menggunakan rumus yang diungkapkan oleh Suharyadi dan Purwanto. Teknik pemilihan sampel menggunakan probability sampling dengan teknik Simple Random Sampling. Metode analisis yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda.

Berdasarkan analisis regresi linier berganda, maka kesimpulan yang diambil adalah Empathy berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa, sehingga hipotesis penelitian ini teruji kebenarannya. Sedangkan realibilty, responsiveness dan assurance tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

Kata Kunci: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Kepuasan Mahasiswa

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pendidikan merupakan prioritas utama yang mempunyai peranan yang penting bagi perkembangan dan kemajuan bangsa. Umumnya masyarakat beranggapan bahwa dengan memasuki perguruan tinggi, seorang mahasiswa diharapkan dapat mempersiapkan diri untuk menyongsong kehidupannya di masa mendatang untuk meningkatkan taraf hidup ke arah yang lebih sempurna apalagi dalam era globalisasi sekarang ini. Di sisi lain masyarakat juga mempertanyakan tentang kualitas atau mutu pendidikan di Indonesia. Sekarang, Indonesia sebagai negara dengan jumlah SDM (sumber daya manusia) terbanyak di Asia Tenggara, termasuk negara yang masih memiliki kualitas pendidikan yang rendah. Kualitas mutu pendidikan yang rendah dapat ditunjukkan dengan rendahnya peringkat mutu pendidikan di Indonesia bila dibandingkan dengan negara-negara lain.

Hal ini tentunya Indonesia akan terus melakukan pembenahan untuk meningkatkan mutu pendidikan. Pendidikan yang bermutu tentunya berkaitan erat dengan kualitas sumber daya manusia. Hal ini didasarkan realitas bahwa output (keluaran) dari suatu sistem pendidikan adalah sumber daya manusia yang akan digunakan dalam industri dan pembangunan di suatu daerah. Upaya peningkatan kualitas sumber daya

manusia dapat dilakukan dengan perbaikan sistem pendidikan yang selanjutnya dapat menghasilkan sistem pendidikan yang bermutu.

Penulis mengambil objek penelitian di program studi akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur karena penulis bagian dari program studi akuntansi yang sampai saat ini berstatus sebagai mahasiswa aktif. Selain itu, untuk mengetahui kepuasan mahasiswa atas pelayanan pendidikan yang diberikan di program studi akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang selama ini masih terdapat keluhan atau rasa ketidakpuasan atas pelayanan yang diterima oleh mahasiswa, dengan demikian diharapkan adanya upaya pembenahan dan peningkatan kualitas sumber daya manusia oleh program studi akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, dengan cara perbaikan pelayanan pendidikan yang selanjutnya dapat menghasilkan output yang bermutu sehingga membawa Indonesia semakin maju dan berkembang.

Peningkatan kualitas pengajaran di perguruan tinggi swasta mendapatkan perhatian yang besar, disamping tuntutan dari para pemakai jasa lulusan pendidikan tinggi yang makin meningkat, masyarakat yang menggunakan jasa pendidikan tinggipun mulai menuntut sesuatu yang lebih, seiring dengan semakin mahalnya biaya pendidikan yang mereka bayarkan. Pada sektor pemerintah (pelayanan publik), negara mengatur standar pelayanan publik untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan instansi pemerintah.

Salah satu cara yang paling efektif dalam menjalin hubungan dengan mahasiswa adalah dengan memberikan pelayanan yang bisa memuaskan mahasiswa atau setiap lembaga pendidikan berusaha untuk memberikan pelayanan yang berkualitas lebih tinggi dari pesaing secara konsisten. Kondisi kualitas pendidikan dipengaruhi oleh beberapa hal yaitu kurangnya keefektifan para tenaga pengajar (dosen) memberikan pelayanan dalam mengajar, pengembangan staff, ketidakcocokan pengelolaan gedung, kurangnya tersedianya sarana pendukung proses belajar mengajar, lingkungan belajar yang tidak kondusif, serta miskinnya perancangan kurikulum. Selain itu faktor eksternal berupa keadaan ekonomi yang kurang baik juga mempengaruhi kualitas pendidikan.

Pada proses belajar mengajar dilembaga pendidikan yang merupakan salah satu industri pelayanan, mahasiswa sebagai pelanggan internal selalu berharap untuk pelayanan pendidikan yang terbaik dari lembaga pendidikan yang mencakup tentang pelayanan seperti : bentuk keandalan (Reliability), daya tanggap (Responsiveness), jaminan (Assurance) dan empati (Emphaty). Dengan demikian perguruan tinggi akan memperhatikan kualitas jasa yang diberikan.

Surabaya adalah salah satu kota pendidikan di Indonesia yang tercatat pada tahun 2014 dengan 84 perguruan tingginya, yang sampai saat ini menjadi kota pilihan calon mahasiswa. Sebagai salah satu institusi pendidikan dengan 267 mahasiswa program studi akuntansi angkatan 2011 berdasarkan data yang diperoleh dari Biro Administrasi Akademik

(Admik) Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Didukung oleh tenaga pengajar yang kompeten di bidangnya dan sarana ruang yang memadai dengan ruang praktek yang lengkap dan nyaman, ruang kelas yang bersih dan lokasi yang strategis mudah dijangkau oleh mahasiswa. Dalam hal ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur memiliki komitmen untuk menghasilkan pendidikan yang bermutu.

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dalam mewujudkan komitmen menghasilkan pendidikan yang bermutu masih terus-menerus melakukan pembenahan dan perbaikan dalam menyajikan layanan pendidikan yang berkualitas yang baik serta memberi kepuasan pengguna layanan pendidikan. Namun bukan hal mudah untuk mewujudkan komitmen tersebut, masih ada beberapa hal yang harus diperbaiki oleh Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dalam menyajikan layanan pendidikan kepada penggunanya.

Berdasarkan hasil survey pendahuluan sebelum menentukan judul dalam penelitian ini, masih terdapat mahasiswa program studi akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur mengalami ketidakpuasan layanan pendidikan yang diinginkan mahasiswa sebagai pengguna layanan pendidikan. Berikut adalah hasil kuisioner yang telah disebar kepada 36 mahasiswa aktif program studi akuntansi angkatan 2011 Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur mengenai kualitas pelayanan pendidikan, dapat disajikan dalam tabel dibawah ini :

Tabel 1.1. Survey Pendahuluan

Responden	Keandalan (Reliability)					Daya Tanggap (Responsiveness)				Asuransi (Assurance)				Empati (Emphaty)		Kepuasan Mahasiswa	
	X1					X2				X3				X4		Y	
1	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3
2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	5	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	5	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
7	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	2	2	3	3	3	2	1	2	3	1	1	2	2	1	1
9	4	3	3	4	4	4	2	3	4	5	3	1	5	5	3	5	4
10	3	2	4	4	4	3	2	3	4	5	3	1	5	5	4	5	5
11	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
12	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
13	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
14	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
16	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	2	2
17	3	3	2	2	2	4	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3
18	3	2	4	3	3	4	3	2	3	4	4	3	2	2	3	3	3
19	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3
20	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	4	5	5
21	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	3	3	5	4
22	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3
23	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
25	4	3	3	3	3	4	2	3	2	4	3	3	1	2	2	3	2
26	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2	2
27	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
28	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3
29	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
30	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
31	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
32	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
33	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
34	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3
35	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
36	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3
Total	134	117	123	125	126	131	119	122	127	140	134	118	116	123	126	123	121
Mean	3.72	3.25	3.42	3.47	3.50	3.64	3.31	3.39	3.53	3.89	3.72	3.28	3.22	3.42	3.50	3.42	3.36
Sumber : Peneliti																	

Berdasarkan tabel keandalan (Reliability) bahwa rata-rata terendah terlihat pada nilai 3,25 terletak di pertanyaan kedua mengenai ketepatan waktu dosen dalam memberikan pengajaran kepada mahasiswa. Dan terlihat rata-rata tertinggi pada nilai 3,72 terletak di pertanyaan pertama

mengenai pengajar mempunyai pengalaman dan pengetahuan yang lebih. Dapat penulis simpulkan bahwa mahasiswa merasa kurang puas akan ketepatan waktu dosen dalam memberikan pengajaran kepada mahasiswa. Namun mahasiswa cukup puas tentang pengalaman dan pengetahuan yang lebih dari para pengajar.

Berdasarkan tabel daya tanggap (responsiveness) bahwa rata-rata terendah terlihat pada nilai 3,31 terletak di pertanyaan kedua mengenai petugas (karyawan) melayani dengan cepat dan akurat. Dan terlihat bahwa rata-rata tertinggi terlihat pada nilai 3,64 terletak di pertanyaan pertama mengenai dosen mampu membantu proses belajar mahasiswa/mahasiswi. Dapat penulis simpulkan bahwa mahasiswa kurang puas akan lambat dan kurang akuratnya pelayanan para petugas (karyawan). Namun mahasiswa telah merasa puas terhadap kemampuan para dosen dalam membantu proses belajar mahasiswa/mahasiswi.

Berdasarkan tabel Jaminan (Assurance) bahwa rata-rata terendah terlihat pada nilai 3,22 terletak di pertanyaan keempat mengenai semua peralatan pelayanan pendidikan berfungsi dengan baik. Dan terlihat bahwa rata-rata tertinggi terlihat pada nilai 3,89 terletak di pertanyaan pertama mengenai pengajar menyampaikan materi mata kuliah dengan baik. Dapat penulis simpulkan bahwa mahasiswa kurang puas terhadap peralatan pelayanan pendidikan yang ternyata tidak berfungsi cukup baik. Namun mahasiswa merasa puas dalam penyampaian para pengajar dalam menyampaikan materi mata kuliah.

Berdasarkan tabel empati (emphaty) bahwa rata-rata terendah terlihat pada nilai 3,42 terletak di pertanyaan pertama mengenai petugas (karyawan) bersikap ramah dan memberikan perhatian tulus terhadap keluhan mahasiswa/mahasiswi. Dan terlihat bahwa rata-rata tertinggi terlihat pada nilai 3,50 terletak di pertanyaan kedua mengenai petugas (karyawan) dan pengajar (dosen) memberikan perhatian secara rata tanpa memandang status sosial dll. Dapat penulis simpulkan bahwa mahasiswa kurang puas akan cara petugas (karyawan) dalam bersikap dan memberikan perhatian terhadap keluhan mahasiswa/mahasiswi. Namun mahasiswa merasa puas karena petugas (karyawan) dan pengajar (dosen) telah memberikan perhatian secara rata dan tanpa memandang status sosial.

Berdasarkan tabel kepuasan mahasiswa bahwa rata-rata terendah terlihat pada nilai 3,36 terletak di pernyataan kedua mengenai kepuasan mahasiswa atas kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan di UPN “Veteran” Jawa Timur. Dan terlihat bahwa rata-rata tertinggi terlihat pada nilai 3,42 terletak dipertanyaan pertama mengenai tenaga pendidik di UPN “Veteran” Jawa Timur telah memberikan layanan seperti yang mahasiswa inginkan. Dapat penulis simpulkan bahwa kurang puasnya mahasiswa mengenai kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan di UPN “Veteran” Jawa Timur. Dan mahasiswa cukup puas mengenai tenaga pendidik di UPN “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan layanan seperti yang mahasiswa inginkan.

Berdasarkan hasil survei pendahuluan tersebut bisa dilihat bahwa mahasiswa masih belum puas dengan pelayanan yang diberikan jurusan akuntansi. Dalam menghadapi persoalan tersebut maka jurusan akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur perlu segera melakukan pembenahan dalam memberikan layanan pendidikan yang sesuai bagi pengguna. Karena dengan memberikan layanan pendidikan yang sesuai akan memberikan rasa nyaman dan kepuasan tersendiri bagi pengguna layanan pendidikan.

Berdasarkan latar belakang di atas, penting untuk mengadakan penelitian tentang pelayanan pendidikan karena dengan pencapaiannya diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pengguna atau mahasiswa. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian dengan judul “Analisis Mutu Pelayanan Pendidikan (Studi Kasus di Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur)”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas maka dapat disimpulkan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah keandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa dalam layanan pendidikan di program studi akuntansi ?
2. Apakah daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa dalam layanan pendidikan di program studi akuntansi ?

3. Apakah jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa dalam pendidikan di program studi akuntansi ?
4. Apakah empati berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa dalam layanan pendidikan di program studi akuntansi ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ada, maka dapat disimpulkan tujuan penelitian sebagai berikut :

Untuk membuktikan apakah terdapat pengaruh reliability, responsiveness, assurance dan empathy layanan pendidikan terhadap kepuasan pengguna layanan pendidikan di program studi akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi program studi akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur penelitian ini dapat dijadikan alat untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang perlu dibenahi dan dipertahankan di program studi akuntansi di pandang dari sudut pandang mahasiswa.
2. Bagi pengajar dan karyawan program studi akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan untuk memperbaiki pelayanan dan mempertahankan hal-hal yang dianggap sudah baik.

3. Bagi mahasiswa program studi akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, penelitian ini dapat dijadikan salah satu media aspirasi mahasiswa atas pelayanan pendidikan di program studi akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bagi peneliti selanjutnya hasil penelitian ini dapat dijadikan salah satu acuan untuk penelitian sejenis di masa yang akan datang.